

Příloha č. 1

Technická specifikace služeb

Název veřejné zakázky:

Poskytování služeb elektronických komunikací pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti – pevné hlasové služby a související služby a dodávky

Technické podmínky veřejné zakázky formulované a stanovené v souladu s ustanovením § 89 a násl. zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jako „zákon“).

Obsah

A	Požadavky na služby	3
A.1	Veřejné telefonní služby poskytované v pevném místě	3
A.1.1	Požadavky na připojení k veřejné telefonní síti (VTS) – konektivita	3
A.1.2	Požadavky na základní telefonní služby	3
A.1.3	Požadavky na doplňkové služby ISDN	3
A.1.4	Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení	4
A.2	Doplňkové služby	4
A.2.1	Datové služby s asymetrickou přenosovou rychlostí	4
A.2.2	Datové služby se symetrickou přenosovou rychlostí	4
A.2.3	SLA ISDN30 a proaktivní dohled	5
A.2.4	Bezpečnost přípojek ISDN30	5
A.2.5	Podrobné elektronické vyúčtování	5
A.2.6	Přenositelnost čísel	6
A.2.7	Pevná IP adresa	6
A.2.8	Péče o zákazníka	6
A.2.9	Administrativní úkony	6
A.2.10	Zálohování linek	7
B	Požadavky na místo plnění služeb	7
B.1.1	Lokality s konektivitou HTS, ISDN2, ISDN30 a VoIP	7
B.1.2	Lokality s datovými službami dle čl. A.2.1 a A.2.2	7

A Požadavky na služby

A.1 Veřejné telefonní služby poskytované v pevném místě

A.1.1 Požadavky na připojení k veřejné telefonní síti (VTS) – konektivita

Poskytovatel zabezpečí zřízení přípojných vedení (optických, metalických nebo jejich kombinací) pro připojení koncového bodu sítě (koncového zařízení) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových telekomunikačních přípojek:

- přípojka HTS (analogová telefonní linka),
- přípojka ISDN2,
- přípojka ISDN30, případně 2MBL (E1 se signalizací CAS-K),
- VoIP přípojka – přípojka umožňující hlasovou komunikaci prostřednictvím VoIP technologie, jeden komunikační kanál (součástí služby není datová konektivita a pronájem ukončovacího zařízení – IP telefon).

A.1.2 Požadavky na základní telefonní služby

Přípojky typu HTS a ISDN2 musí být schopny zabezpečit realizaci standardní doplňkové služby přenosu dat minimálně s asymetrickou přenosovou rychlostí definované v kapitole A.2.1 níže.

Zákazník požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným poskytovatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby zákazník mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání,
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zákazníka,
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky,
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě,
- faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené, Modré, Bílé linky, atd.),
- volání do neveřejných sítí,
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně všech mobilních sítí na území ČR,
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

A.1.3 Požadavky na doplňkové služby ISDN

Zákazník požaduje možnost zabezpečení na digitálních přípojkách typu ISDN těchto standardních doplňkových služeb:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation),
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání,
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled),
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification),
- přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000 čísel z veřejné telefonní sítě.

A.1.4 Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení

Pro zpoplatnění základních telefonních služeb zákazník stanovuje následující podmínky:

- a. zpoplatnění hovorů s využitím tarifkace 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách,
- b. jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“,
- c. jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí,
- d. jednotnou sazbu pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí,
- e. jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován,
- f. hovorné přes VoIP v rámci jedné organizace (jedno IČ) bude v ceně paušálního měsíčního poplatku.

A.2 Doplnkové služby

Datové služby budou poskytovány bez FUP.

Zákazník požaduje, aby při případné změně poskytovatele pevných telekomunikačních služeb, nedošlo ke snížení rychlosti datových služeb, které zákazník odebírá v současné době, tedy že je potvrzeno, že stávající rychlosti datového připojení jsou technicky možné a zákazník je bude v budoucnu nadále požadovat. Požadovaná přenosová rychlost je chápána jako technologicky maximální. Zákazník požaduje zachování stávajících rychlostí uvedených v příloze u jednotlivých lokalit, které jsou poskytovány v současné době. Pro změny služeb nebo zřízení nových bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

A.2.1 Datové služby s asymetrickou přenosovou rychlostí

Poskytovatel zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet s asymetrickou přenosovou rychlostí na bázi xDSL technologií na metalické nebo optické síti.

Parametry požadovaných služeb:

Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)	Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)
20 Mbit/s	2 Mbit/s
50 Mbit/s	5 Mbit/s
100 Mbit/s	10 Mbit/s

- Maximální agregace přenášených dat 1:50

A.2.2 Datové služby se symetrickou přenosovou rychlostí

Poskytovatel zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti internet se symetrickou přenosovou rychlostí na metalické nebo optické síti.

Parametry požadovaných služeb:

Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)	Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)
4 Mbit/s	4 Mbit/s
8 Mbit/s	8 Mbit/s
10 Mbit/s	10 Mbit/s
20 Mbit/s	20 Mbit/s
100 Mbit/s	100 Mbit/s

- Maximální agregace přenášených dat 1:4

A.2.3 SLA ISDN30 a proaktivní dohled

Zákazník od poskytovatele požaduje vysokou kvalitu technického řešení. Zákazník požaduje, aby poskytovatel garantoval následující ukazatele a jejich hodnoty:

Ukazatel	Požadovaná hodnota
Dostupnost základních služeb v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	>= 99 %
Doba odezvy čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zákazníka podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	<= 2 hodiny
Doba obnovení služby čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení	<= 12 hodin

Zároveň zákazník požaduje, aby poskytovatel zajistil nepřetržitý proaktivní dohled stavu přípojek ISDN30 s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy.

Poskytovatel je povinen udržovat elektronicky dostupný přehled kvality poskytování služby po dobu trvání smlouvy (nedodržení SLA), tj. informovanost zákazníka o průběhu a stavu odstranění poruchy.

A.2.4 Bezpečnost přípojek ISDN30

Poskytovatel garantuje ochranu proti snahám o zneužívání přípojek ISDN30. Od takovéto ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí z neoprávněného používání telekomunikačního řešení.

Zákazník pod ochranou proti zneužívání přípojek ISDN30 rozumí monitorování provozu, na základě kterého bude nejpozději do druhého pracovního dne po vzniku nestandardní situace upozorněna telefonicky nebo emailem kontaktní osoba dané organizace:

- nepovolené hovory do ciziny,
- hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem,
- extrémně dlouhé (drahé) hovory,
- hovory mimo povolené časové intervaly,
- častá a opakovaná volání na stejná čísla,
- napadení pobočkové ústředny tranzitním volání na účet zákazníka,
- výraznou odchylku provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Poskytovatel se před zahájením poskytování služby „bezpečnost přípojek ISDN 30“ zavazuje nastavit limitní hodnoty výše uvedených nestandardních situací dle požadavků zákazníka.

A.2.5 Podrobné elektronické vyúčtování

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zákazník požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur),
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech,
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek a skutečně účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zákazník tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace,
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zákazníka,

- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro každého zákazníka,
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV nebo XML pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel,
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě,
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců,
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

A.2.6 Přenositelnost čísel

Zákazník požaduje v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb, od poskytovatele závazek, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích. Zákazník požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od podpisu smlouvy. Pokud tento termín nesplní, tak zákazník požaduje smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý byt i započatý den prodlení za každou jednotlivou telefonní linku.

A.2.7 Pevná IP adresa

Poskytovatel zabezpečí pevné IP adresy pro potřeby datových služeb zákazníka.

A.2.8 Péče o zákazníka

Zákazník požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání smlouvy pro poskytovatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zákazník využívat v průběhu celého trvání smlouvy pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků vztahujících se k předmětu smlouvy.

Systémem péče o zákazníka bude dostupný v Královéhradeckém kraji a minimálně bude zahrnovat:

- kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby,
- konkrétní kontaktní osobu (obchodník), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., mobil, email),
- definici způsobu hlášení poruch a závad (helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce),
- aplikace nebo webový portál, který bude moci zákazník využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu, a bude minimálně obsahovat funkcionality popsané v článku A.2.5.

A.2.9 Administrativní úkony

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval následující služby – administrativní úkony za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky),
- převod účastnictví,
- změna umístění,
- vypojení telefonní linky,
- znovuzapojení telefonní linky,
- poplatek za podrobné elektronické vyúčtování,
- zřizovací poplatek HTS,
- zřizovací poplatek ISDN2,
- zřizovací poplatek ISDN30,
- zřizovací poplatek xDSL včetně poskytnutí modemu / routeru,
- zřizovací poplatek VoIP SIP,

- Pevná IP adresa.

Zřizovací poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou se zřízením nové telefonní linky (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP SIP) a xDSL nebo jednorázovou platbu spojenou se zřízením služby pevná IP adresa.

A.2.10 Zálohování linek

Poskytovatel zdarma zabezpečí automatické zálohování tísňové linky 155 (linka 495075507). Záloha bude zajištěna prostřednictvím nezávislé (mobilní) sítě s automatickou detekcí technických potíží včetně aktivního monitoringu a reportingu dostupnosti služby a zajištěním funkcionality do 2 minut. Celé řešení nesmí nikterak omezit hlasový provoz přípojek a musí být plně automatické. Kontaktní osoba zákazníka bude o aktivaci této služby informována SMS a emailem. V případě opětovné obnovy spojení přípojky bude záloha zrušena do 10 minut a kontaktní osoba bude o této skutečnosti informována (SMS a email). Tísňová linka musí umožňovat lokalizaci volajícího.

B Požadavky na místo plnění služeb

Aktuální umístění plnění služeb je v následujících lokalitách. Zákazník si vyhrazuje právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat podle svých aktuálních telekomunikačních potřeb. Poskytování služeb v jiných lokalitách, než uvedených v přílohách, bude podmíněno kladným výsledkem technického šetření.

B.1.1 Lokality s konektivitou HTS, ISDN2, ISDN30 a VoIP

Přehled je v příloženém souboru „Umístění služeb HLAS.xls“

B.1.2 Lokality s datovými službami dle čl. A.2.1 a A.2.2

Přehled je v příloženém souboru „Umístění služeb DATA.xls“